LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Services aux immigrants et aux réfugiés

Rapport annuel de 2014–2015

06/30/2015

Légende des acronymes

ACAADR	Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés
AJO	Aide juridique Ontario
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
BDR	Bureau du droit des réfugiés, Aide juridique Ontario
BSJI	Bureau des services juridiques intégrés
CCR	Conseil canadien pour les réfugiés
CH	Considérations d'ordre humanitaire
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CISR	Commission de l'immigration et du statut de réfugié
CJ	Contrôle judiciaire
ERAR	Examen des risques avant renvoi
MFJ	Ministère fédéral de la Justice
RGT	Région du grand Toronto
RLA	Refugee Lawyers Association
SAR	Section d'appel des réfugiés
SPR	Section de la protection des réfugiés

Le présent rapport contient des renseignements liés à la prestation de services d'aide juridique dans le domaine du droit de l'immigration et des réfugiés en Ontario (Canada).

Introduction

Aide juridique Ontario (AJO) poursuit son initiative de réforme de la prestation des services aux immigrants et aux réfugiés, qu'elle a entreprise en 2012. La réforme assurera que les services sont conformes au mandat que la *Loi sur les services d'aide juridique* confère à AJO, à savoir de fournir des services de haute qualité d'une manière efficace par rapport aux coûts, et qu'ils sont au diapason des changements législatifs, politiques et environnementaux que traverse le secteur des services aux immigrants et aux réfugiés.

Les principaux objectifs de la stratégie d'AJO dans le domaine des services aux immigrants et aux réfugiés sont les suivants :

- Assurer la prestation de services de haute qualité aux clients;
- Répondre aux modifications apportées à la *Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada*, le 15 décembre 2012.
- Moderniser la prestation des services juridiques aux immigrants et aux réfugiés en se fondant sur un continuum des services;
- Gérer les services aux immigrants et aux réfugiés dans les limites du budget d'AJO.

Services aux Immigrants et aux Réfugiés - planification des activités

Chaque année, AJO procède à la planification détaillée des activités des services aux immigrants et aux réfugiés. Ce processus de planification exige une évaluation environnementale et la consultation des intervenants.

AJO a atteint les objectifs stratégiques clés suivants pour l'exercice 2014-2015 :

Axe stratégique	Accomplissement
Valeur pour les clients	A mis en œuvre les recommandations de l'évaluation du Bureau du droit des réfugiés.
Valeur pour les clients	A élaboré une réforme des services aux réfugiés et une stratégie en matière de causes types.
Valeur pour les clients	A créé de nouvelles normes régissant les prestataires de services dans le domaine du droit des réfugiés et de l'immigration.
Soutien aux prestataires de services	A mis en œuvre le programme de mentorat dans le domaine des services aux immigrants et aux réfugiés d'AJO.

Axe stratégique	Accomplissement
Améliorations institutionnelles	A élaboré et mis en place un plan détaillé de formation pour le personnel des services aux immigrants et aux réfugiés et pour les avocats privés fournissant des services dans ce domaine.
Améliorations institutionnelles	A établi des liens avec des intervenants clés (Refugee Lawyers Association (RLA), Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR), Agence des services frontaliers du Canada(ASFC), Conseil canadien pour les réfugiés (CCR), Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés(ACAADR), afin d'encourager et d'améliorer l'échange d'information.
Valeur pour les clients	A diversifié les prestataires des services aux réfugiés. AJO a ouvert un bureau de services par son personnel à Hamilton et lancé des projets pilotes de services aux réfugiés dans les cliniques.
Soutien aux prestataires de services	A amélioré la facturation et les paiements, et mis en œuvre un système de conventions d'honoraires.
Améliorations institutionnelles	A examiné la centralisation des programmes de services aux immigrants et aux réfugiés d'AJO et encouragé l'intégration et la collaboration auprès du personnel des services aux immigrants et réfugiés dans toute la province.

Le plan d'activités des Services aux immigrants et aux réfugiés d'AJO pour l'exercice 2015-2016 mettra l'accent sur les objectifs clés suivants :

Priorité stratégique	Initiatives	Axe stratégique
Élargir les services	Poursuivre le développement du centre d'excellence du Bureau du droit des réfugiés.	Valeur pour les clients

Priorité stratégique	Initiatives	Axe stratégique
Élargir les services	Intégrer les services juridiques aux immigrants et aux réfugiés dans la RGT aux services de gestion des prestataires de services d'AJO.	Valeur pour les clients
Élargir les services	Mettre en œuvre la réforme des services aux réfugiés et la stratégie en matière de causes types d'AJO.	Valeur pour les clients
Élargir les services	Assurer la mise en œuvre réussie des critères élargis d'admissibilité en matière juridique et financière.	Valeur pour les clients
Améliorer les compétences juridiques et la capacité organisationnelle d'AJO	Poursuivre la stratégie de formation d'AJO en matière de droit des réfugiés et de l'immigration pour tous les prestataires de services.	Améliorations institutionnelles
Simplifier le processus de prise des décisions à AJO	Élargir le programme de conventions d'honoraires et améliorer la facturation et les paiements pour les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration.	Soutien aux prestataires de services
Simplifier le processus de prise des décisions à AJO	Élaborer des systèmes et processus de gestion des prestataires de services en droit des réfugiés pour la RGT.	Valeur pour les clients
Renforcer l'obligation de rendre des comptes	Mettre en œuvre des normes de qualité pour les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration.	Valeur pour les clients

Priorité stratégique	Initiatives	Axe stratégique
Promouvoir une technologie axée sur les clients	Assurer l'accès à un logiciel d'accès à la justice (A2J) pour la préparation du formulaire Fondement de la demande d'asile, déployer une technologie mobile pour les services aux réfugiés	Valeur pour les contribuables
Renforcer l'obligation de rendre des comptes	Perfectionner et renforcer les mesures du rendement pour les prestataires de services et les services juridiques en droit des réfugiés, les rapports opérationnels et statistiques.	Valeur pour les contribuables
Intervenants	Poursuivre les efforts de mobilisation des intervenants (RLA, CISR, CCR, ACAADR, ASFC et organismes servant les réfugiés)	Valeur pour les intervenants
Budget	Assurer la durabilité du programme et un budget équilibré	Valeur pour les contribuables

Services aux Immigrants et aux Réfugiés - budget des programmes

AJO a reçu une enveloppe d'environ 7 millions de dollars du gouvernement fédéral pour exécuter son programme de services aux immigrants et aux réfugiés. Le financement fédéral est complété par des fonds provinciaux. AJO a dépensé plus de 20 millions de dollars au cours de l'exercice 2014-2015 pour couvrir les coûts de son programme de certificats, de son personnel et des services aux réfugiés fournis par les cliniques.

Service	Coûts estimés Exercice 2014-2015
Certificats	16 millions $
Comité régional	200 000 $

Service	Coûts estimés Exercice 2014-2015
Personnel : **Réforme des services aux réfugiés** **Bureau du droit des réfugiés (BDR) - Toronto** **BDR - Hamilton** **Bureau des services juridiques intégrés (BSJI) – Ottawa** **Conseils juridiques sommaires en droit de l'immigration – RGT**	4 millions $
Projets pilotes dans des cliniques : **Rexdale** **Centre francophone de Toronto** **Vanier**	200 000 $
Tous les services	20,4 millions $

En 2014-2015, AJO a octroyé des fonds pour les services aux immigrants et aux réfugiés pour un total de :

- 6 445 certificats acceptés par des avocats privés
- 777 services fournis par des membres du personnel à des clients
- 68 services fournis dans le cadre de projets spéciaux de cliniques

Programme de certificats

Services couverts par le certificat

AJO finance actuellement une gamme de services en droit des réfugiés et de l'immigration par le biais de son programme de certificats. Les certificats permettent aux clients d'obtenir les services d'avocats du secteur privé à un tarif fixe.

Si l'auteur d'une demande d'aide juridique est financièrement admissible et si son affaire de droit des réfugiés est bien fondée, AJO paiera un avocat privé pour lui fournir les services suivants :

- Préparation du formulaire Fondement de la demande d'asile et de formulaires connexes de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC);
- Représentation à une audience devant la Section de la protection des réfugiés (SPR);
- Préparation d'un appel devant la Section d'appel des réfugiés (SAR);
- Préparation d'une demande de contrôle judiciaire devant la Cour fédérale;
- Préparation d'une demande de sursis au renvoi devant la Cour fédérale;
- Représentation devant la SPR à une audience sur la perte et l'annulation de l'asile;
- Préparation d'une demande d'examen des risques avant renvoi (ERAR);
- Préparation d'un avis de danger.

Si l'auteur d'une demande d'aide juridique est financièrement admissible et que son affaire d'immigration est bien fondée, AJO paiera un avocat privé pour lui fournir les services suivants :

- Représentation à un contrôle des motifs de détention;
- Représentation à des appels en matière d'immigration;
- Préparation d'une demande fondée sur des considérations d'ordre humanitaire.

Coûts des certificats

Le tableau ci-dessous représente, à un niveau élevé, des certificats délivrés pour 2014-2015.

Produit (en nombre de certificats)

	Audience devant la section du statut de réfugié	Contrôles judiciaires et appels à la Cour fédérale	Section d'appel de l'immigration	Section d'appel des réfugiés	Autres services aux immigrants	Total	Coût total
RGT	4 243	451	73	234	340	5 341	13 621 310,97 $
Région du Sud-Ouest	493	34	8	15	62	612	1 693 090,68 $

	Audience devant la section du statut de réfugié	Contrôles judiciaires et appels à la Cour fédérale	Section d'appel de l'immigration	Section d'appel des réfugiés	Autres services aux immigrants	Total	Coût total
Région du Nord, du Centre et de l'Est	330	31	23	15	93	492	1 044 048,56 $
Total	5 066	516	104	264	495	6 445	16 358 450,21 $

Améliorations au programme de certificats

AJO est déterminée à améliorer la façon dont les avocats privés facturent leurs services et la façon dont AJO paie les comptes des avocats qui ont accepté un certificat. AJO met à l'essai un système de conventions d'honoraires auprès de quelques avocats du secteur du droit des réfugiés et de l'immigration. Le système de conventions d'honoraires réduit le fardeau administratif de la facturation pour les avocats qui acceptent un certificat, car AJO leur paie des honoraires annuels fixes ajustés au pro rata, chaque mois, selon la prestation de services précis. Les avocats qui participent à ce système n'ont plus besoin de demander certaines autorisations ou des approbations de débours et d'augmentations discrétionnaires.

AJO a ajouté 11 heures pour des certificats utilisés pour remplir des formulaires de renseignements personnels liés à des anciennes demandes d'asile avant une audience devant la CISR. Cette mesure permet aux avocats de continuer plus facilement de représenter des clients financièrement admissibles en attendant la date d'audience fixée par la CISR.

AJO paie maintenant les services suivants :

- Le temps nécessaire pour soumettre des observations après l'audience à la Cour fédérale sur des « questions certifiées »;
- Des affaires concurrentes en droit des réfugiés et de l'immigration.

AJO continue de couvrir des affaires devant la SAR et paie des services de représentation dans des instances de perte et d'annulation de l'asile pour des clients financièrement admissibles.

À l'automne 2012, AJO a éliminé les lettres d'opinion relatives à des demandes de contrôle judiciaire et introduit des autorisations rétroactives pour la préparation d'une évaluation du fondement. En réponse aux préoccupations soulevées par les avocats privés à l'égard de ces mesures et aux lacunes dans les services relevées par une évaluation, AJO a introduit, en 2014,

l'option d'obtenir des services d'évaluation du fondement fournis par son personnel. Les personnes qui ne peuvent pas obtenir les services d'un avocat privé pour effectuer une évaluation du fondement peuvent s'adresser à des membres du personnel d'AJO à Toronto, Hamilton ou Ottawa, qui effectueront cette évaluation. Selon les rétroactions obtenues des avocats au sujet de l'efficacité de ces mesures, AJO examine d'autres options de services d'évaluation du fondement aux fins d'une demande de contrôle judiciaire et d'appels devant la SAR, qui sont liés à la mise en œuvre des nouvelles normes de qualité applicables aux prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration, dont le retour au système de paiement qui existait avant les changements de 2012.

AJO étudie des solutions possibles aux problèmes de couverture des services dans le domaine des demandes de report et de sursis. Les augmentations récentes de l'enveloppe budgétaire du ministère de la Procureure générale pour améliorer l'admissibilité financière ouvrent des portes dans le domaine de l'étendue des services d'aide juridique.

Services fournis par le personnel

Les demandeurs d'asile qui demandent des services d'aide juridique pour les aider dans leurs instances devant la SPR, la SAR ou la Cour fédérale peuvent s'adresser à des employés d'AJO pour obtenir ces services. Les demandeurs d'asile qui n'ont pas d'avocat au moment où ils font leur demande d'aide juridique ont droit à toutes les options et peuvent choisir leur prestataire de services : un membre du personnel, une clinique ou un avocat privé.

Bureau du droit des réfugiés : Toronto

Le Bureau du droit des réfugiés (BDR) de Toronto a récemment célébré son 20e anniversaire. Des membres de son personnel fournissent des services dans plusieurs langues, dont le français, le dari, l'espagnol, le somali et le swahili. Le BDR aide les clients à remplir leur formulaire Fondement de la demande d'asile, leur fournit des services de représentation à des audiences devant la SPR de la CISR, les aide à déposer une demande d'ERAR, une demande fondée sur des considérations d'ordre humanitaire, une demande de contrôle des motifs de détention, des appels d'ordonnances de déportation et d'audiences devant la Cour fédérale, y compris des demandes de sursis à l'exécution de l'ordonnance d'expulsion.

BDR – Gestion et personnel	**Nbre**
Directeur/responsable	1
Avocat principal	1
Chefs d'équipe	2
Avocats	8
Parajuristes titulaires d'un permis	2
Auxiliaires de l'aide juridique	7
Soutien juridique	2
Réceptionniste	1

BDR – Gestion et personnel	N^bre
Total	24

Budget du BDR	2,8 millions $

En 2013, le BDR a fait l'objet d'une évaluation de son programme. Le personnel et les cadres supérieurs ont consacré l'année 2013 et la partie de l'année 2014 à mettre en œuvre les recommandations formulées dans le cadre de l'évaluation. Des améliorations ont été apportées dans les domaines suivants :

- Vision et responsabilisation – création d'un plan stratégique et d'un plan d'activités, le Plan stratégique du Bureau du droit des réfugiés 2014–2017, dont l'élaboration de mesures du rendement et d'un tableau de bord de rapports;
- Installations – remaniement des espaces de travail pour assurer que chaque chargé de cas dispose d'un poste de travail et qu'un plus grand nombre de salles d'entretien sont mises à la disposition des clients;
- Bordereaux et rapports – déploiement de la version Web de Legal Files (logiciel de gestion des cas), élaboration de politiques et de processus en matière de bordereaux, et formation;
- Supervision et structure de gestion – embauche de deux chefs d'équipe devant chacun fournir dix rapports sur le personnel pour assurer une supervision adéquate;
- Politiques et processus – élaboration de quelques politiques liées aux activités clés, dont l'accueil centralisé des demandes, la détention et la sélection des cas;
- Formation – élaboration et mise en œuvre d'un plan de formation pour promouvoir l'atteinte des objectifs du centre d'excellence.

Activités notables du BDR en 2013-2014

Le projet coréen

Le Barreau du Haut-Canada a suspendu un avocat fournissant des services aux réfugiés pour Aide juridique Ontario, qui représentait des demandeurs d'asile coréens. Le Bureau du droit des réfugiés d'AJO, de concert avec le bureau régional de la RGT, a retenu les services d'un avocat coréen pour évaluer les plus de 50 demandeurs d'asile concernés par la suspension de cet avocat. Tous les demandeurs d'asile ont été réévalués pour déterminer les mesures juridiques qui leur conviendraient et ils ont été renvoyés à un avocat compétent.

Comparutions devant la Cour suprême du Canada

Des avocats salariés et une avocate principale ont représenté l'ACAADR comme intervenante à la Cour suprême du Canada dans le cadre d'appels inédits : une contestation constitutionnelle de deux jours des dispositions sur la lutte contre le passage d'immigrants clandestins de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et une contestation des restrictions relatives aux demandes pour des motifs d'ordre humanitaire en vertu de la même loi.

Comité des droits de l'homme des Nations Unies

Les Nations Unies ont accordé à plusieurs clients du BDR des « mesures provisoires » en vertu du Protocole facultatif se rapportant au *Pacte international relatif aux droits civils et politiques*, empêchant leur expulsion à la dernière minute. Parmi les affaires on peut citer le cas d'une jeune femme dont l'expulsion vers l'Érythrée l'aurait exposée à des persécutions, des détentions arbitraires, des tortures en raison de ses opinions politiques, de sa religion et de son sexe et dont les risques n'avaient pas été évalués correctement par les décideurs canadiens; et celui d'une jeune femme, sa mère et son bébé, toutes trois survivantes d'une situation de violence familiale des plus graves, qui risquaient d'être expulsées vers leur pays d'origine, Antigua-et-Barbuda, où leur agresseur les attendait et dont les demandes d'asile n'avaient jamais fait l'objet d'une décision.

Conseil canadien pour les réfugiés (CCR)

Des membres du personnel du BDR sont actifs au sein du CCR. Ils assistent aux conférences du CCR et participent à des groupes de travail du CCR ou présentent des séances pour les participants. Cette année, la consultation du printemps a eu lieu à Halifax et la consultation de l'automne, à Gatineau (Québec). Le personnel du BDR a aidé le CCR en organisant, présentant et facilitant divers ateliers, dont un sur la SAR.

Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés (ACAADR)

Des membres du personnel assistent à la conférence annuelle de l'ACAADR et présentent des séances de formation aux participants. Un membre du personnel remplit les fonctions de vice-président de l'Association et un autre de coprésident de son comité du contentieux.

Bureau des services juridiques intégrés (BSJI) – Services aux réfugiés d'Ottawa

visitez le site Web

Des avocats salariés et un auxiliaire de l'aide juridique fournissent de l'aide aux clients qui ont des affaires de droit des réfugiés et de droit de l'immigration, dont la préparation du formulaire Fondement de la demande d'asile, des services de représentation à des audiences devant la SPR, des services de représentation à des audiences sur le contrôle des motifs de détention et dans certains cas, de l'aide avec des affaires de la SAR et des contrôles judiciaires devant la Cour fédérale.

Personnel du BSJI	Nbre
Avocats	2
Auxiliaire de l'aide juridique	1
Total	**3**

BSJI – Budget des services aux réfugiés	250 000 $

Sud-Ouest de l'Ontario : Bureau du district de Hamilton

visitez le site Web

AJO a embauché trois chargés de cas – deux avocates et une parajuriste titulaire d'un permis – pour fournir des services aux clients à Hamilton. Le personnel de Hamilton aide des demandeurs d'asile dans le Sud-Ouest de l'Ontario, dont à London et Windsor. Les membres du personnel travaillent en étroite collaboration avec le Fort Erie Multicultural Centre pour combler les lacunes dans l'accès aux services aux réfugiés à Fort Erie. Le Bureau fournit notamment des services de préparation du formulaire Fondement de la demande d'asile, des services de représentation aux audiences devant la SPR, à des audiences de contrôle des motifs de la détention et à des contrôles judiciaires.

BDR – Personnel de Hamilton	Nbre
Avocates	2
Parajuriste titulaire d'un permis	1
Total	**2**

BDR – Budget de Hamilton	250 000 $

Conseils juridiques sommaires – immigration

Des membres du personnel du bureau de district de la RGT fournissent des conseils juridiques sommaires et des services d'immigration, dont les suivants :

- Représentation dans des audiences de contrôle des motifs de détention;
- Représentation dans des appels en matière d'immigration;
- Préparation de demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire.

Conseils juridiques sommaires - RGT	**N^bre^**
Avocats	3
Parajuriste	1
Auxiliaires de l'aide juridique	4
Total	**8**

Conseils juridiques sommaires – Budget de la RGT	**600 000 $**

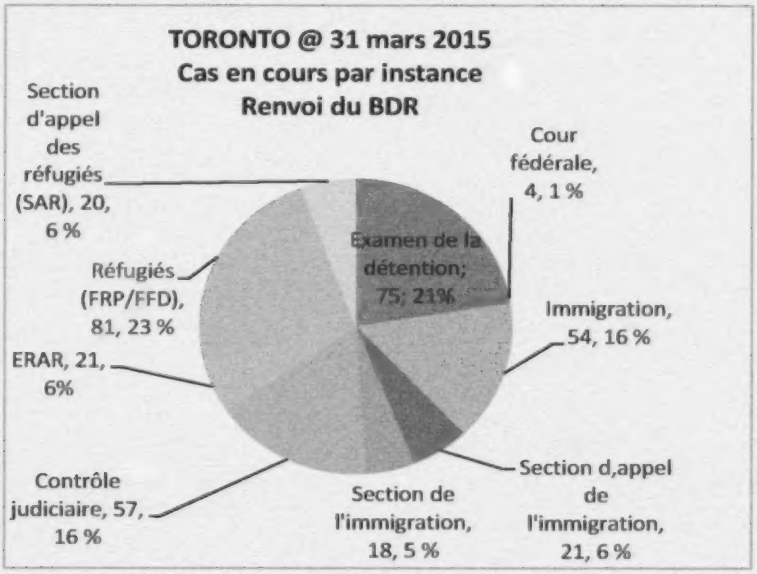
Services du personnel – mesures du rendement clés

Les trois bureaux dotés de personnel fournissant des services (Toronto, Ottawa et Hamilton) sont régis par les mêmes cinq mesures du rendement :

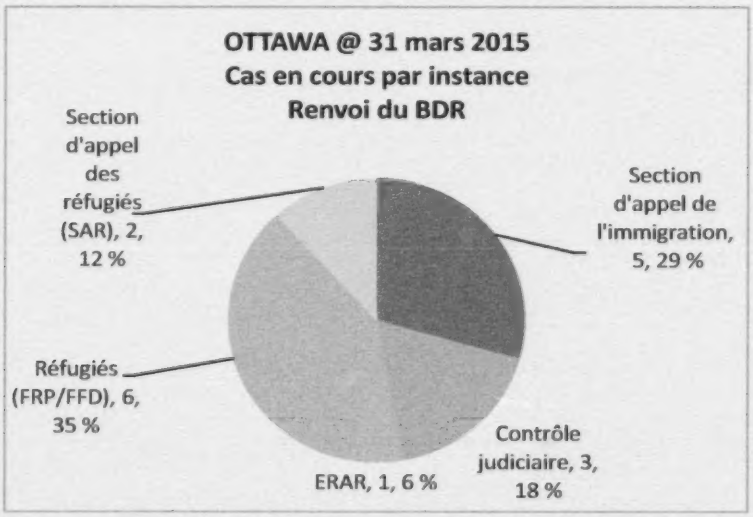
- Clients servis et services fournis;
- Efficacité par rapport au coût (en voie d'élaboration);
- Affectation des ressources (en voie d'élaboration);
- Résultats;
- Satisfaction de la clientèle (en voie d'élaboration);.

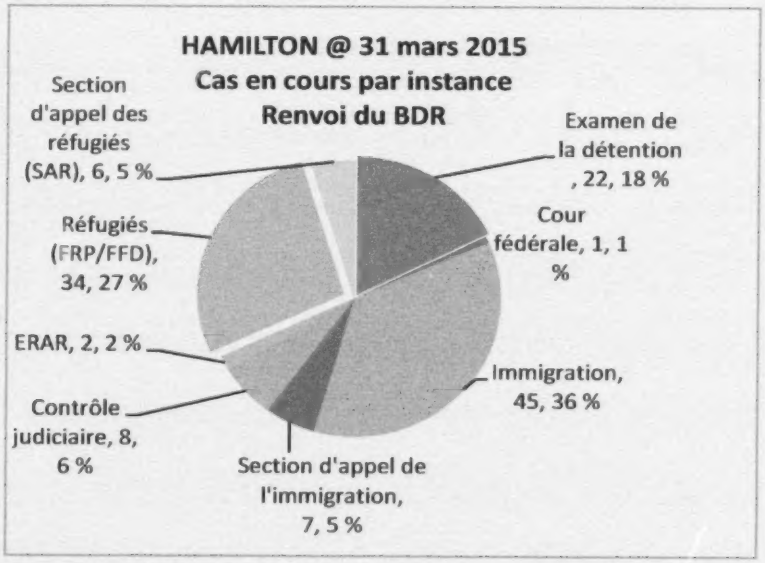
Ces mesures de la performance ont été élaborées sur la base des mesures du rendement applicables aux cliniques. C'est la première année où ces mesures du rendement sont systématiquement suivies et certaines sont plus exactes et plus efficaces que d'autres. Le rapport annuel de l'année prochaine contiendra une présentation plus détaillée des mesures et de leurs résultats.

BDR de Toronto 2014-2015



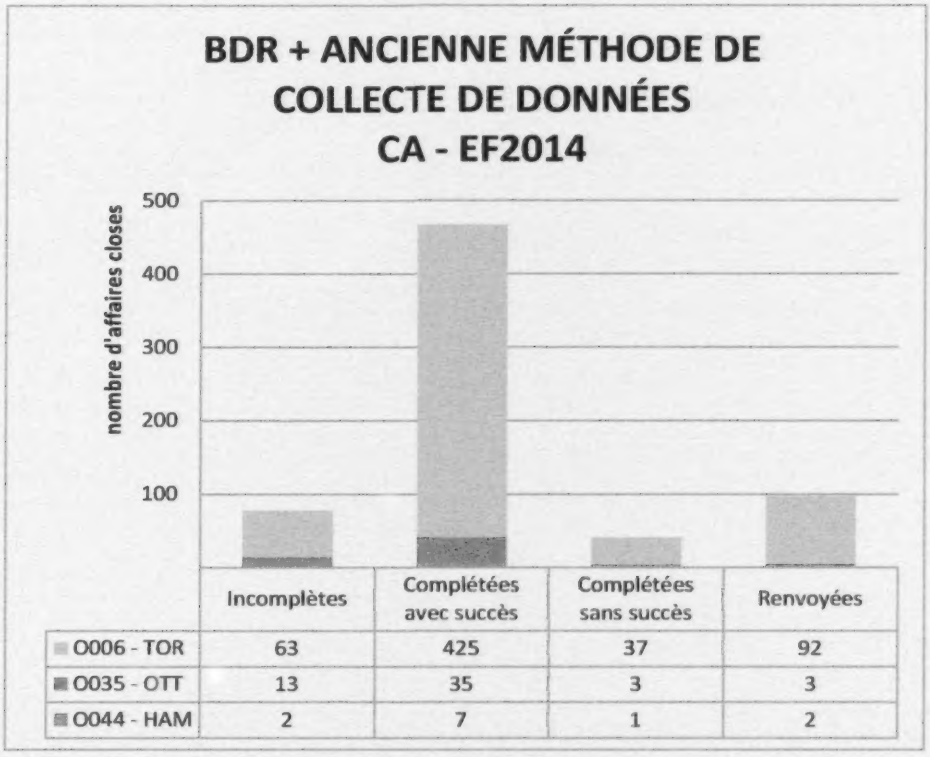
Bureau des services juridiques intégrés d'Ottawa 2014-2015





Résultats

Le tableau ci-dessous montre les dossiers fermés et les résultats de l'exercice.



Services relevant du domaine de pratique des cliniques

Ententes avec les cliniques concernant la prestation des services aux réfugiés : AJO a conclu des ententes de prestation de services avec le Centre francophone de Toronto, la Rexdale Community Legal Clinic et le Centre des services communautaires Vanier, à Ottawa, en 2013. Les trois cliniques ont fourni des services d'aide juridique à des réfugiés qui n'avaient pas d'avocat. Ce projet pilote d'une année est prolongé jusqu'à la fin de l'exercice 2014-2015.

Cette initiative communautaire est une étape importante de la démarche d'AJO pour diversifier son modèle de services aux réfugiés, appuyer la prestation des services offerts par les organismes communautaires et fournir une représentation juridique de qualité, efficiente et efficace par rapport aux coûts. Une évaluation récente des projets pilotes a révélé que le nombre de réfugiés qui utilisent ce service, à l'exception de la clinique Rexdale, ne justifiait pas le maintien du financement de cette initiative pour l'instant.

Cause types

Le BDR de Toronto a travaillé en étroite collaboration avec le Comité des recours collectifs et des causes types d'AJO afin de mettre en place une stratégie en matière de causes types

relatives au droit des réfugiés. Cette stratégie, dirigée par l'avocat principal du Bureau du droit des réfugiés d'AJO, est présentée sur le site Web d'AJO. Elle met l'accent sur les aspects suivants :

- Accès égal aux droits énoncés dans la Charte et protection efficace de ces droits (en particulier les articles 2, 7 et 15);
- Protection des citoyens atteints d'une maladie mentale;
- Protection et promotion des droits de l'enfance;
- Application, mise en œuvre et exécution au niveau national du droit international des droits de la personne;
- Protection de la citoyenneté pour les Canadiens et Canadiennes naturalisés.

Le personnel d'AJO a participé à plusieurs initiatives en matière de causes types, dont les suivantes :

- Comparution devant la Cour suprême du Canada dans trois affaires pour soulever des questions importantes de droit national et international concernant les réfugiés et immigrants.
- Partenariat avec l'Income Security Advocacy Centre afin de défendre un accès égal aux prestations sociales pour les pauvres qui ne sont pas citoyens.
- Partenariat avec Aboriginal Legal Services of Toronto, dans une affaire faisant précédent qui portait sur le croisement entre les droits des Autochtones, les droits de l'enfant et le droit de l'immigration.
- Plaidoirie de l'inconstitutionnalité de l'interdiction d'une année de l'accès à un examen des risques dans plusieurs causes types devant la Cour fédérale.
- Soumission de trois affaires devant des organes des Nations Unies surveillant la conformité du Canada aux obligations découlant de traités internationaux.

Comité régional

Le comité régional d'AJO dirigé par des cadres supérieurs d'AJO se compose d'avocats privés rémunérés qui prennent des décisions sur des évaluations du fondement en vue d'une demande de financement d'une procédure de contrôle judiciaire. En 2014-2015, le comité a refusé 237 sur 765 nouvelles demandes pour diverses raisons.

	Nouvelles demandes	Nbre total de demandes refusées	Raisons du refus			
			Financières	Juridiques	Désistement	Inconnues
Contrôle judiciaire/ Appel à la Cour fédérale	765	237	27	153	6	51

Bureau de l'avocat général – évaluation du fondement et appels par une personne non résidente

Toutes les décisions sur des évaluations du fondement en vue d'un contrôle judiciaire pour des personnes qui ne sont pas résidentes sont prises par un agent d'appels du Bureau de l'avocat général d'AJO. Voici des statistiques relatives aux décisions prises sur l'évaluation du fondement de demandes déposées par des personnes qui ne sont pas résidentes :

Dossiers d'évaluation du fondement en vue d'un contrôle judiciaire pour une personne qui n'est pas résidente, du 1er avril 2014 au 31 mars 2015 : Total = **221**

L'agent d'appels traite également des appels de refus de délivrer un certificat en droit des réfugiés.

52 appels reçus pendant l'exercice : 24 (acceptés), 28 (refusés)

Comité d'évaluation du fondement des demandes d'appel à la Section d'appel des réfugiés

Le comité d'évaluation du fondement des demandes d'appel à la SAR prend des décisions sur l'évaluation du fondement aux fins du financement d'une procédure devant la Section d'appel des réfugiés. En 2014-2015, le comité a reçu 506 nouvelles demandes.

	Nouvelles demandes	Nbre total de demandes refusées	Raisons du refus			
			Financières	Juridiques	Désistement	Inconnues
Section d'appel des réfugiés	506	155	3	9	2	141

Soutien aux services aux réfugiés

AJO est déterminée à atteindre l'excellence dans la prestation des services aux réfugiés, et la formation et le mentorat sont des éléments clés de cet engagement.

Conférence du Bureau du droit des réfugiés (BDR) : AJO a marqué le 20e anniversaire du BDR avec une conférence spéciale du Bureau du droit des réfugiés, en juin 2014. James Hathaway, éminent expert en droit international des réfugiés, était l'invité spécial. Plus de 300 personnes ont assisté à la conférence, qui a été reconnue par le Barreau du Haut-Canada comme formation professionnelle.

Projet de formation et de perfectionnement en droit des réfugiés : Le BDR et le service des ressources humaines d'AJO ont lancé un projet conjoint d'élaboration de modules de formation en droit des réfugiés à l'attention du personnel, des avocats privés et des cliniques. Ces modules couvrent divers sujets, dont la préparation d'une demande d'asile pour des considérations d'ordre humanitaire, la préparation d'un appel en matière de statut de réfugié et la représentation de clients qui sont détenus à la frontière. Les modules sont affichés sur le site LAOLaw.

Mentorat en droit des réfugiés (programme d'assistance) : AJO a établi un programme de mentorat qui prévoit des heures de mentorat rémunérées. Un avocat chevronné qui a besoin d'aide pour régler un dossier complexe peut demander à un avocat débutant de l'aider. De même, un avocat débutant peut demander l'aide d'un mentor pour régler un dossier complexe.

Qualité des services aux réfugiés

Normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés

AJO a mené d'intenses consultations pendant presque une année sur les normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés et la Refugee Lawyers Association (RLA) a été consulté sur le projet final. Le conseil d'administration d'AJO a approuvé une version modifiée des normes en octobre 2014 et les normes approuvées sont affichées sur le site Web d'AJO.

La mise en œuvre des nouvelles normes est en cours. AJO a consulté la RLA au sujet du processus de mise en œuvre pour assurer le respect de l'équité et de la transparence. Le processus de mise en œuvre prendra plusieurs mois.

Radiation des listes de prestataire de services en droit des réfugiés

AJO poursuit ses efforts en vue de radier de ses listes les prestataires de services qui fournissent des services de mauvaise qualité, qui ont été suspendus par le Barreau ou qui ne se conforment pas aux conditions d'AJO et aux exigences de la *Loi sur les services d'aide juridique*.

Vingt avocats en droit des réfugiés dans la province font l'objet d'un ordre de radiation permanent ou temporaire ou d'un avis de radiation.

Communications

AJO a affiché l'année passée, sur son site Web, dix nouvelles en matière de droit des réfugiés, qui traitaient de différentes questions comme l'augmentation du financement pour des instances concurrentes et les normes applicables aux prestataires de services en droit des réfugiés.

AJO a amélioré le contenu de son site Web concernant les affaires de droit des réfugiés et de droit de l'immigration et étendu ses services pour inclure les services de cliniques et de ses employés.

AJO sollicite fréquemment l'aide de la RLA dans ses communications pour utiliser les listes de la RLA et ses réseaux locaux d'avocats en droit des réfugiés, y compris à Ottawa.

AJO a amélioré ses renseignements aux clients dans le domaine des services aux immigrants et aux réfugiés pour qu'ils puissent avoir accès à des renseignements récents en ligne.

Participation des intervenants

AJO a consulté cette année des intervenants au sujet des nouvelles normes en matière de droit des réfugiés et de l'immigration, ainsi que des lignes directrices sur la mise en œuvre des normes. Les intervenants consultés étaient notamment des avocats privés, des organismes communautaires et d'aide aux nouveaux arrivants, des cliniques juridiques communautaires, la CISR, le ministère fédéral de la Justice, l'ASFC et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC).

Outre les consultations formelles, AJO a organisé des réunions régulières entre des intervenants et des membres des comités suivants.

Refugee Lawyers Association : AJO tient des réunions tous les deux mois avec des membres haut placés de la RLA.

Comité consultatif relatif au droit des réfugiés et de l'immigration du conseil d'administration d'AJO : Deux réunions par année.

Comité d'examen des activités dans le domaine des services en droit des réfugiés : Ce comité se réunit tous les deux mois et remet à AJO ses commentaires sur la réforme et sur les initiatives liées à l'évaluation du fondement, aux renvois et aux normes applicables aux affaires de droit des réfugiés et de l'immigration.

AJO/CISR/ASFC/CIC/MJ : AJO accueille, une fois par trimestre, un comité composé de représentants d'intervenants clés pour discuter de questions d'intérêt commun, dont des

changements aux politiques et processus qui ont des conséquences sur les affaires d'immigration et de réfugiés.